

### 旅游公路沿线乡村驿站服务规范

Service Standards for Rural Stops along Tourist Highways

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。



# 目 次

前 言 ..... II

1 范围 ..... 3

2 规范性引用文件 ..... 3

3 术语和定义 ..... 3

4 基本要求 ..... 4

5 服务内容及质量 ..... 4

6 服务人员 ..... 6

7 环境卫生 ..... 6

8 投诉处理 ..... 6

9 评价与改进 ..... 6

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查提出。

本文件由山西省文化和旅游标准化技术委员会（SXS/TC05）归口。

本文件起草单位：山西省文化和旅游厅，山西易桥商务服务有限公司。

本文件主要起草人：张巧萍、王晓丹、张力、易福华、范澎莉、原建国。

# 旅游公路沿线乡村驿站服务规范

## 1 范围

本文件规定了旅游公路沿线乡村驿站服务的基本要求、服务内容及质量、服务人员、环境卫生、投诉处理及评价与改进。

本文件适用于新建或改建的旅游公路沿线乡村驿站提供的服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50156-2021 汽车加油加气加氢站技术标准

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB 55036-2022 消防设施通用规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求 GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 17217 公共厕所卫生规范

GB/T 18092 免水冲卫生厕所

GB/T 18973 免水冲卫生厕所旅游厕所质量要求与评定

GB/T 19012-2019 质量管理—顾客满意—组织投诉处理指南

GB/T 27306-2008 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 29772-2024 电动汽车电池更换站通用技术要求

GB/T 29781-2013 电动汽车充电站通用要求

GB/T 50966-2024 电动汽车充电站设计标准

NB/T 33004-2020 电动汽车充换电设施工程施工和竣工验收规范

NB/T 33009-2021 电动汽车充换电设施建设技术导则

JTG D82-2009 公路交通标志和标线设置规范

DB14/T 2266—2021 旅游公路设计技术指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旅游公路**

按照公路工程技术标准建设，连接国道省道干线公路和旅游景区以及旅游景区之间，主要用于旅游客运的县道、乡道和村道及其附属设施。包含主体、慢行、服务、景观和信息五大系统，形成结构合理、设施完善、功能齐全、特色突出、服务优良的旅游公路体系。

### 3.2

#### 乡村驿站

位于旅游公路沿线村庄，利用闲置的民居、商铺或其他闲置的房屋场地进行改造后设置。主要为自驾、骑行、徒步旅游者提供停车服务、休憩服务、补给服务、信息服务、住宿服务、体验服务等内容的场所及附属设施。

## 4 基本要求

- 4.1 驿站经营主体应证照齐全，依法经营。应明示服务项目，收费项目明码标价。
- 4.2 应建立健全满足经营需要的各项管理制度。
- 4.3 提供的设施设备应具备完好的使用功能，符合国家及行业有关标准的要求规定。
- 4.4 应结合客流量配备管理人员和服务人员，从业人员应持证上岗。
- 4.5 应建立突发公共事件应急预案，落实安全责任。

## 5 服务内容及质量

### 5.1 停车服务

- 5.1.1 应在场地内或附近 200 米之内设有公共停车场，提供停车、充电服务功能，满足旅游大巴停车、自驾车停车、房车停车、自行车停车等，车位数量依据区位情况、旅游流量、服务功能定位设置。
- 5.1.2 停车场标线清晰、明确，应符合 JTG D82 的规定。
- 5.1.3 应引导车辆按规定位置有序停放，为特殊车辆提供专区停靠。

### 5.2 休憩服务

- 5.2.1 应设置公共休息座椅，数量满足游客需求，保持干净、整洁。
- 5.2.2 应设有 24 小时对外开放的公共厕所，宜设置旅游厕所。
- 5.2.3 宜提供休闲、娱乐等相关服务。
- 5.2.4 宜设置婴儿室或儿童游乐区等特殊活动空间。
- 5.2.5 应设置无障碍通道，符合 GB 50763 的要求，宜根据老年人、特殊人群、孕妇、儿童等群体特点提供服务。

### 5.3 信息服务

- 5.3.1 应提供免费无线网络服务，在醒目位置设置 WIFI 的 Logo 标识牌与密码提示牌。
- 5.3.2 应在地图导航软件上标注相关信息，包括旅游驿站名称、地理位置、开放服务时间、服务内容、联系方式，并及时更新。
- 5.3.3 应提供周边加油站、医院、住宿设施、餐饮设施、景区景点、文化场馆、旅游线路、旅游交通、特色活动的交通指引服务和信息咨询服务。
- 5.3.4 应在周边主要交通道路沿线、场所入口处和内部空间设置符合车行视线和人行视线要求的交通指引信息、空间功能导视系统，符合 DB33/T 657、GB/T 15566.1 的规定。
- 5.3.5 应在场所室外空间或主体建筑外部设置清晰、醒目的旅游驿站标识标牌。

5.3.6 应提供便捷、智慧化的信息查询、业务办理等设施设备与服务，宜借助现场服务、在线网络、声讯服务、影音播放、平台查询等渠道，及时传递和发布动态旅游信息。

5.3.7 宜提供二维码、智能手机旅游导游等移动智能端文旅信息讲解应用项目。

5.3.8 宜提供城市交通、景区门票、节庆活动、娱乐演出、体育赛事、餐馆、酒店、民宿等各类票务代理和预定服务。

#### 5.4 补给服务

5.4.1 应提供简易食品饮料和日用品售卖服务。

5.4.2 应提供 24 小时饮水服务，免费饮水热水满足日常需求，定期清洗设施设备

5.4.3 宜提供餐饮服务，或周边 1 公里内有与要求相应的餐饮服务设施。餐饮服务提供过程中的采购、加工及人员要求等应符合 GB/T 27306 的规定。

5.4.4 宜提供自驾、骑行、徒步等户外用品、旅行用品的售卖服务、租赁服务或租赁信息。

5.4.5 宜结合地域与文化特色，配置地方特色商品销售区。

5.4.6 各类产品应明码实价，结算时应提供消费小票，能按规定开具发票。

#### 5.5 住宿服务

5.5.1 宜提供住宿服务。

5.5.2 房间用品配备齐全，质量合格。

5.5.3 保持客房干净卫生，定时清理、消毒。

5.5.4 应执行登记制度，填写内容齐全规范。

5.5.5 结算时应提供消费小票，能按规定开具发票。

#### 5.6 体验服务

5.6.1 应提供当地特色农产品、特色文创产品等旅游购物服务。

5.6.2 宜提供特色化、数字化的休闲、娱乐文旅产品体验服务。

5.6.3 应体现当地人文精神、民俗风情特色，提供地方乡土特色文化等展示、互动服务。

5.6.4 宜提供个性化旅游线路、行程等定制服务。

5.6.5 宜提供纸质或数字化图书阅读环境和服务。

5.6.6 宜提供开展演出、培训、交流等各类文化服务。

5.6.7 应搭建当地文化品牌宣传平台，弘扬和传播地域文化。

5.6.8 宜品牌化、数字化运营管理，可与第三方合作运营。

#### 5.7 能源服务

5.7.1 宜设置加油（加气）、充电站。

5.7.2 加油站及其附属设施设备配备，应符合 GB 50156 的相关规定。充电站应符合 GB 50966、GB/T 29781、GB/T 29772、NB/T 33004、NB/T 33009 等有关标准规定。

5.7.3 加油（加气）、充电站应依法取得相关许可证照，并在明显位置公开悬挂。

#### 5.8 其它服务

5.8.1 宜设置治安、消防联络点。配置必备的消防设施和器材，定期保养、维护、更新，符合 GB 55036 的规定，宜配置其它必要的安全防护设施。

5.8.2 宜设置综合服务中心，提供小件物品寄存、快递物流、雨伞、轮椅、手机充电设备、手电筒、

医药箱、针线包等便民设备。

- 5.8.3 提供医药箱、工具箱等设施，及时补充、更换消耗物资。医疗箱应标明紧急救助服务联系方式。
- 5.8.4 宜设置失物招领平台，做好招领、处置登记。
- 5.8.5 宜设置第三（无障碍）卫生间，安装求助设施并及时相应。
- 5.8.6 应提供意见收集、反馈服务，明示投诉方式，提供投诉反馈时间和处理结果，并保存 24 个月以上的投诉处理记录。
- 5.8.7 宜定期对服务设施、服务功能、服务质量进行满意度测评。
- 5.8.8 宜对场所使用率进行监测，公示游客最大承载量，设置游客流量预警。

## 6 服务人员

- 6.1 应配备管理人员，具备有管理能力。
- 6.2 应配备服务人员，服务人员数量依据服务需求配置。
- 6.3 应建立培训制度，开展入职培训和在职培训。
- 6.4 服务人员应统一着装，佩戴工牌上岗。
- 6.5 服务人员应具备友好、热情的服务态度，举止文明，应提供普通话服务，宜提供外语服务。

## 7 环境卫生

- 7.1 驿站各区域应卫生整洁。
- 7.2 室内应地面洁净，设施设备干净整洁。
- 7.3 公共厕所卫生条件符合 GB/T 17217 的规定。采用非水冲卫生便器的应符合 GB/T 18092 的规定。旅游厕所符合 GB/T 18973 的规定。
- 7.4 垃圾箱外观应保持洁净，垃圾应分类、定点存放，及时清运。
- 7.5 应做好日常保洁记录。

## 8 投诉处理

- 8.1 乡村驿站应设立投诉处理机构并配备专职工作人员，制定完善有效的游客投诉处理制度。
- 8.2 乡村驿站应建立完善的投诉处理档案，保持两年以上的记录备查。
- 8.3 乡村驿站应在醒目位置公布当地旅游、交通主管部门和驿站投诉电话，对游客的投诉，应及时按 GB/T19012 的要求处理，将处理结果及时反馈给游客，并将相关处理情况记录至信息服务平台。

## 9 评价与改进

- 9.1 乡村驿站应每年不少于 2 次不定期征询游客意见和服务满意度调查，调查表发放数量不少于 100 份，回收率不低于 80%(含)。
- 9.2 乡村驿站应根据征询游客意见和游客满意度调查及投诉处理情况，分析游客意见，结合服务质量自查情况，及时制定改进服务质量的措施，并将调查和评价结果及时通报。
- 9.3 应每年对乡村驿站的服务绩效等指标进行考核，鼓励引入第三方机构对自驾驿站管理运行情况进行评价。